

ПРАВИЛА
РАБОТЫ СИСТЕМЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНИЧЕСКИХ
ИЗДЕЛИЙ «АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА И ОПЛАТЫ
ПРОЕЗДА ПассаЖИРОВ И ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА НА
АВТОМОБИЛЬНОМ И НАЗЕМНОМ ЭЛЕКТРИЧЕСКОМ ТРАНСПОРТЕ
ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ МУРМАНСКОЙ
ОБЛАСТИ»
ТРАНСПОРТНАЯ КАРТА «КАРТА 51»

1. ПРАВИЛА РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Настоящие правила (далее «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, определяют условия и порядок функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области с участием Оператора и других Участников.

2. УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ

2.1. Банковский платежный агент (БПА) – Оператор - Агент, являющийся участником Системы, осуществляющий приём денежных средств Пользователей для пополнения пластиковых ТК в целях увеличения остатка электронных денежных средств на Транспортных картах Пользователей и/или для предоставления Пользователям электронных средств платежа и обеспечения возможности использования электронных средств платежа для расчетов за услуги/товары, оказываемые/поставляемые Поставщиками Пользователям на условиях настоящих Правил. С момента присоединения к Системе, на основании Правил и заключенного договора с Расчетным центром, Банковский платежный агент обязуется исполнять поручение Расчетного центра по организации приема денежных средств Пользователей и/или по предоставлению Пользователям электронных средств платежа.

2.2. Банковский платежный субагент (БПСА) – Агент, участник Системы, являющийся банковским платежным субагентом и осуществляющий прием денежных средств Пользователей для пополнения пластиковых ТК в целях увеличения остатка электронных денежных средств на Транспортных картах Пользователей и последующих расчетов за услуги/товары, оказываемые/поставляемые Пользователям Поставщиками на условиях настоящих Правил. С момента присоединения к Системе и на основании Договора, заключенного с Банковским Платежным Агентом Банковский платежный субагент обязуется исполнять поручение Банковского платежного агента по организации приема денежных средств Пользователей и/или по предоставлению Пользователям электронных средств платежа.

2.3. Банк-Участник – кредитная организация, которая привлекается к пополнению остатка электронных денежных средств на счетах пластиковых ТК на основании отдельного договора, заключаемого между Банком-Участником Системы, Расчетным центром и Оператором. Права и обязанности Банка-Участника приравниваются к правам и обязанностям, установленным настоящими Правилами для Банковского платежного субагента.

2.4. Организатор – Участник Системы – исполнительный орган государственной власти Мурманской области, уполномоченный в сфере организации транспортного обслуживания населения.

2.5. Оператор – Открытое акционерное общество «Кольский геологический информационно-лабораторный центр» – Участник Системы, заключивший по результатам конкурса договор с Организатором на выполнение работ по внедрению, организации и обеспечению функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда на пассажирском транспорте общего пользования на территории Мурманской области. Оператор является правообладателем, имеющим имущественные права на знак обслуживания (товарный знак), документальный, программно-аппаратный комплекс и дизайн Системы. Оператор осуществляет координацию действий Участников Системы.

2.6. Поставщик товаров или услуг (или Поставщик) – Участник (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), поставляющий товары и (или) оказывающий услуги Пользователям. С момента присоединения к Системе и на основании Договора Поставщик товаров или услуг поручает Оператору и Расчетному центру организовать (с привлечением Банковских платежных субагентов) прием от Пользователей денежных средств для пополнения пластиковых ТК в целях увеличения остатка электронных денежных средств на Транспортных картах

Пользователей для последующих расчетов за поставляемые товары или оказываемые услуги Пользователям.

2.7. Пользователи – Участники Системы – физические лица, осуществляющие пополнение счетов пластиковых ТК и оплату стоимости товаров/услуг, оказываемых Поставщиками с использованием пластиковых ТК, зарегистрированных в Системе.

Присоединение Пользователей к Системе в соответствии с настоящими Правилами осуществляется при первом пополнении счёта пластиковых ТК, что является акцептом оферты Оператора на заключение Договора поручения Оператору (Приложение 4).

Пользователь, через своего Поверенного, которым является Оператор, дает распоряжения Расчетному центру на перевод денежных средств Поставщикам за оказанные услуги или предоставленные товары.

2.8. Расчетный центр – Участник Системы – кредитная организация, действующая на основании Лицензии Центрального Банка Российской Федерации, обеспечивающая осуществление расчетов между Оператором, Пользователями, Агентами и Поставщиками. Использует АСУОП МО в части обмена данными в рамках Системы.

Расчетный центр, в соответствии с настоящими Правилами, осуществляет расчеты между Участниками в рамках Системы, осуществляет пополнение остатка электронных денежных средств на Транспортных картах Пользователей без открытия банковского счёта, за вознаграждение, выплачиваемое ему Оператором. Расчетный центр заключает с Оператором договор привлечения Банковского платёжного агента, для осуществления ими приёма денежных средств от Пользователей с целью пополнения остатка электронных денежных средств на Транспортных картах, для проведения последующих расчетов с Поставщиками. Расчетный центр совместно с Оператором привлекают кредитные организации к пополнению остатка электронных денежных средств на Транспортных картах.

2.9. Процессинговый центр – Центр обработки транспортных транзакций - специализированный вычислительный центр, состоящий из программно-аппаратных средств, каналов связи, прикладного и системного программного обеспечения, необходимых для обеспечения в автоматическом режиме информационного взаимодействия между Участниками Системы по обслуживанию Карты 51, обработки Транзакций, формируемых при функционировании Системы, формирования отчетов и уведомлений Участникам Системы о взаиморасчетах.

2.10. Техническое изделие - микропроцессорные бесконтактные изделия, оснащенные ЧИП-модулем Mifare Plus и транспортным приложением, содержащие электронное средство платежа, предназначенные для осуществления Пользователем, в зависимости от используемого им вида Технического изделия, операции подключения к АСУОП, пополнения, регистрации (оплаты) проезда в пассажирском транспорте общего пользования, проверки остатка предоплаты с использованием Терминалов пополнения и Транспортных терминалов.

3. ТЕРМИНОЛОГИЯ СИСТЕМЫ

3.1. АСУОП (или Система) - «Автоматизированная система учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области» (www.kapra51.pf) – единое информационное пространство, предназначенное для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между Участниками Системы при оказании Пользователям услуг по перевозке в общественном пассажирском транспорте с использованием Транспортной карты.

3.2. Пластиковая транспортная карта (электронная транспортная карта) – (далее пластиковая ТК) – микропроцессорная бесконтактная пластиковая карта, оснащенная Приложениями Оператора, содержащая электронное средство платежа, предназначенная для осуществления Пользователем операции: пополнения, регистрации проезда в пассажирском транспорте общего пользования, проверки остатка предоплаты с использованием Терминалов

пополнения и Транспортных терминалов. Включает в себя в электронном виде часть или все обязательные реквизиты билета, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Размеры тарифных планов стоимости проезда в пассажирском транспорте общего пользования с использованием пластиковых ТК определены в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Авторизация – технически реализованная в Системе процедура подтверждения правомочий Участника на совершение операций по обслуживанию пластиковых ТК.

3.4. Блок-лист – перечень утраченных (утерянных, украденных) пластиковых ТК, заблокированных к обслуживанию в Системе.

3.5. Деблок-лист – Перечень пластиковых ТК, ранее заблокированных к обслуживанию в Системе, но теперь разрешенных для использования.

3.6. Инструкция Пользователя – перечень правил по использованию пластиковых ТК.

3.7. Колл-центр – информационно-консультационный (телефонный) центр, организованный Оператором, и предназначенный для сбора информации и консультирования Участников по вопросам функционирования Системы, приема предложений и замечаний. Условия работы Колл-центра размещаются на постоянной основе в общедоступном режиме в сети интернет по адресу: www.карта51.рф (Правила работы Колл-центра и порядок обращения в него приведены в Приложении 6).

3.8. Операционный день – период времени, равный 24 часам, в течение которого совершаются операции в Системе с использованием пластиковых ТК. В течение операционного дня и по его завершению Поставщики инкассируют Транспортные терминалы, а Банковские платежные субагенты - Терминалы пополнения, выгружая в Систему информацию об обслуженных за Операционный день пластиковых ТК в виде Файлов транзакций. Процесс выгрузки в Систему информации об обслуженных за Операционный день пластиковых ТК должен быть завершен в период до 03:00 календарных суток, следующих за Операционным днем. На основании выгруженной в Систему информации формируется Реестр транзакций за соответствующий Операционный день.

3.9. Официальное уведомление Оператора – заверенное уполномоченным лицом Оператора письменное или в форме электронного документа сообщение Участникам по вопросам, связанным с их работой в Системе, опубликованное на Интернет-ресурсе по адресу: www.карта51.рф и продублированное на адреса электронной почты Участников Системы.

3.10. Проездной билет – записанная в Транспортное приложение информация о наличии прав проезда на указанных видах пассажирского транспорта в установленный временной период, эквивалентная установленным тарифам и сумме внесённых денежных средств, в целях увеличения остатка электронных денежных средств на транспортных картах Пользователей, для регистрации проезда на общественном пассажирском транспорте и дальнейшей оплаты за услуги пассажирской перевозки. При осуществлении Пользователем первой регистрации проезда по Транспортной карте с тарифным планом Проездной билет остаток электронных денежных средств списывается в полном размере, при этом у Пользователя сохраняется право проезда с использованием пластиковой ТК в течение определенного тарифным планом периода времени и/или на протяжении определенного количества поездок.

3.11. Процессинговый центр – Центр обработки транспортных транзакций - специализированный вычислительный центр, состоящий из программно-аппаратных средств, каналов связи, прикладного и системного программного обеспечения, необходимых для обеспечения в автоматическом режиме информационного взаимодействия между Участниками Системы по обслуживанию пластиковых ТК, обработки Транзакций, формируемых при функционировании Системы, формирования отчетов и уведомлений Участникам Системы о взаиморасчетах.

3.12. Процессинговые услуги (Процессинг) – деятельность Оператора по приему, обработке, формированию и предоставлению отчетов на основании данных, полученных от

Участников по поводу исполнения их обязательств перед другими Участниками, а также по обеспечению доступа участников к информации, обращающейся в Системе.

3.13. Пункт пополнения – специализированный пункт Банковского платежного агента, Банковского платежного субагента, предназначенный для обслуживания Технических изделий Пользователей Системы, и записи в память карты с помощью Терминалов пополнения информации о внесенных денежных средствах.

3.14. Рабочее место (АРМ) – автоматизированное и оборудованное в соответствии с требованиями Правил рабочее место сотрудника Участника, используемое для осуществления обслуживания пластиковых ТК и реализации функций Участника в Системе. В Системе выделяются следующие виды Рабочих мест:

– рабочее место кондуктора транспортного средства, оборудованное мобильным Транспортным терминалом;

– рабочее место кассира Пункта продажи/пополнения/продления карт, оборудованное кассовым терминалом;

– рабочее место водителя транспортного средства, оборудованное стационарными Транспортными терминалами и пультом водителя;

– рабочее место инженера-техника транспортного предприятия для групповой зарядки мобильных Транспортных терминалов.

Данные виды рабочих мест в зависимости от специфики и особенностей транспортного предприятия могут группироваться, расширяться. Разрабатываются отдельно для каждого предприятия.

3.15. Распоряжение – распоряжение и согласие, выдаваемое Пользователем Расчетному центру на перевод электронных денежных средств за услуги в пользу Поставщиков в момент регистрации получения услуг с помощью Электронного средства платежа.

3.16. Реестр транзакций – список Транзакций, сформированных в результате совершения всеми Участниками и Пользователями в Системе операций с использованием Технических изделий за Операционный день.

3.17. Реестр списания с транспортных карт – формализованный электронный документ, в определенном Оператором технологическом формате, сформированный Процессинговым центром на основании предоставленных Поставщиками Файлов транзакций.

3.18. Реестр пополнения транспортных карт – формализованный электронный документ, в определенном Оператором технологическом формате, сформированный Процессинговым центром на основании предоставленных Банковскими платежными агентами, Банковскими платежными субагентами Файлов транзакций.

3.19. Реестр Технических изделий – совокупность обслуженных на соответствующий Операционный день Технических изделий. Реестры подразделяются на группы: Блок-лист и Деблок-лист.

3.20. Справочники – базы данных, формируемые Оператором в Системе и содержащие структурированную информацию на основании данных Участников: справочники кондукторов, справочники Пунктов пополнения (Приложение 1), справочники о маршрутах и тарифах и другие.

3.21. Транспортное приложение (Приложение Оператора) – программное обеспечение, являющееся в том числе электронным средством платежа: совокупность данных и команд, записываемая в область данных физического или эмулируемого чипа стандарта MifareClassic, MifarePlus и предназначенное для осуществления Пользователем, в зависимости от используемого типа карты, операций для использования товаров/услуг Поставщиков, включающее в себя в электронном виде, часть или все обязательные реквизиты, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. Транспортное приложение размещается на Технических изделиях Оператором.

3.22. Кассовый терминал (терминал пополнения/продления) – специализированное устройство, оборудованное считывателем (ридером), предназначенное для чтения и записи данных Технических изделий. Терминалы пополнения используются Банковским платежным

агентом, Банковскими платежными субагентами для записи в память карты информации о внесенных денежных средствах для увеличения остатка Электронных денежных средств для последующих расчетов за услуги, оказываемые Поставщиками Пользователям.

3.23. Транспортный терминал – специализированное устройство, переносное (находящееся в транспортных средствах у кондукторов или водителей) или стационарно-установленное (оборудованный терминал для прохода пассажиров (турникет)) в транспортном средстве Поставщика, предназначенное для считывания информации, хранящейся в памяти Технических изделий, печати чека, учета проезда и операции регистрации проезда в данном транспортном средстве по Проездному билету, установленному и зарегистрированному Поставщиком в Справочниках о тарифах и маршрутах на соответствующем обслуживаемом маршруте и подачи Распоряжения Расчетному центру.

В комплект поставки мобильного транспортного терминала входят:

- терминал со встроенным (или выносным) бесконтактным считывателем и загруженным специализированным программным обеспечением;
- блок питания со шнуром (12В);
- станция подзарядки (12В), позволяющая заряжать аккумуляторную батарею, находящуюся в Транспортном терминале и дополнительную аккумуляторную батарею;
- защитный чехол для ношения терминала.
- инструкция по эксплуатации транспортного терминала, гарантийный талон.

3.24. Транзакция – запись (информационный файл) о результатах информационного обмена данными между Терминалом пополнения, Транспортным терминалом Кондуктора (водителя), Техническим изделием, Терминалом Контролёра КРС и программно-аппаратным комплексом Системы. Транзакция формируется в Системе в результате совершения операции с использованием Технического изделия и является подтверждением факта совершения Пользователем операции с использованием Технического изделия.

3.25. Требование по оплате – Официальное уведомление в форме электронного документа, составленное Центром на основании Распоряжений Пользователей и от их имени в соответствии с Договором поручения (Приложение 4) и являющееся Распоряжением Пользователя Расчетному центру на перевод электронных денежных средств Пользователя Поставщикам. Требование по оплате создается Оператором на основании Реестра транзакций.

3.26. Файл транзакций – формализованный электронный документ, сформированный устройством, взаимодействующим с картами, принадлежащими (используемыми) соответствующими Участниками в определенном Оператором технологическом формате, содержащими необходимые данные для формирования Оператором реестров Транзакций за соответствующий Операционный день.

3.27. «Льготный электронный кошелек» - записанная в Транспортное приложение информация о наличии электронных денежных средств, эквивалентных сумме внесенных денежных средств, в целях увеличения остатка электронных денежных средств на Транспортных картах Пользователей, для регистрации проезда на общественном пассажирском транспорте (или факта оказания Услуг) и дальнейшей оплаты за услуги пассажирской перевозки или услуг, оказываемых Поставщиком по установленным тарифам. Размер скидки по данному тарифу устанавливается Муниципалитетами.

3.28. Электронные денежные средства (ЭДС) - денежные средства, которые предварительно предоставлены Расчетному центру физическим лицом - пользователем Технических изделий с ЭСП для исполнения Расчетным центром денежных обязательств лица, предоставившего денежные средства (Пользователя), перед третьими лицами (Поставщиками) и в отношении которых лицо, предоставившее денежные средства, имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием Электронного средства платежа.

3.29. Электронное средство платежа (ЭСП) – записанное на Техническое изделие информационное приложение, позволяющее Плательщику (Клиенту), удостоверить и передавать

Распоряжения Расчетному центру в целях увеличения остатка Электронных денежных средств и осуществления перевода остатка (его части) Электронных денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации.

3.30. Электронный программно-технический комплекс самообслуживания - аппаратно-программный комплекс, обеспечивающий приём платежей от Пользователей при пополнении Технических изделий в целях увеличения остатка электронных денежных средств у Расчетного центра в режиме самообслуживания, предполагающий высокую степень автономности его работы.

Термины, не определенные в договорах, Правилах применяются в том значении, в каком они используются в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК ЗАПИСИ ПРИЛОЖЕНИЯ ОПЕРАТОРА, ПОПОЛНЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ ИЗДЕЛИЙ

4.1. Оператор АСУОП МО разрабатывает дизайн Технических изделий и организует их изготовление за свой счет, если договором между Участниками не предусмотрено иное. Договор между Участниками должен соответствовать нормам законодательства Российской Федерации, регламентирующим виды деятельности, предусмотренные в договоре.

4.2. Подключение Пользователя к Системе происходит автоматически при первом пополнении Технических изделий. Заключение Договора между Расчетным центром и Пользователем производится согласно статье 428 Гражданского кодекса Российской Федерации как заключение договора присоединения, в порядке и на условиях, которые установлены настоящими Правилами, путем акцепта Пользователем оферты Оператора о заключении Договора без каких-либо изъятий и оговорок.

Предметом Договора является представление интересов перед Расчетным центром при осуществлении последним переводов электронных денежных средств в целях оплаты товаров или услуг предоставленных/оказанных Поставщиками Пользователям

4.3. Пользователь может обратиться в любой из действующих Пунктов пополнения (Приложение 1) для пополнения Технических изделий в целях увеличения остатка электронных денежных средств на Техническом изделии с применением Терминала пополнения, для чего Пользователь передает БПА/БПСА денежные средства, а БПА/БПСА производит на Техническое изделие запись о принятых денежных средствах и выдает Пользователю документ (чек), подтверждающую принятие денежных средств Пользователя в целях увеличения остатка электронных денежных средств на Техническом изделии Пользователя для последующих расчетов за оказанные Поставщиками услуги.

4.4. При пополнении, на Технических изделиях записывается информация о внесенной Пользователем денежной сумме.

4.5. Технические изделия принимаются к регистрации получения услуг, предоставляемых Поставщиками Пользователям.

4.6. При осуществлении операции регистрации проезда или регистрации получения услуги с использованием Технических изделий, Пользователю необходимо предъявить сотруднику Поставщика Техническое изделие для проведения операции регистрации получения услуги с использованием Технических изделий. Либо Пользователь самостоятельно регистрирует получение услуги с использованием Транспортного терминала, приложив Техническое изделие к считываемому устройству (ридеру) Транспортного терминала. В качестве бланка строгой отчетности по проведенной операции и её подтверждения Пользователь получает отрывной билет.

4.7. Проверка состояния Технических изделий и остатка денежных средств на них осуществляется в Пункте пополнения (Приложение 1) с использованием Терминала пополнения и печатается на чеке.

4.8. Порядок действий Пользователей в случае возникновения неисправности Технических изделий изложен в Инструкции Пользователя (Приложение 3).

4.9. Правила Системы размещены в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу: www.карта51.рф.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ

5.1. Права и обязанности Оператора.

5.1.1. Оператор имеет право:

5.1.1.1 В связи с развитием технологических процессов модернизировать Систему, по согласованию Сторон определять и изменять требования к оборудованию Рабочих мест и каналам связи к настоящим Правилам, не изменяя целей использования Рабочих мест.

5.1.1.2 Самостоятельно разрабатывать дизайн и формат пластиковых ТК.

5.1.1.3 В соответствии с техническим регламентом Системы приостанавливать работу Системы для проведения технических и профилактических работ в нерабочее время (с 03:00 до 05:00 часов), не входящих в Операционный день. Технический регламент Системы является внутренним рабочим документом Оператора, согласовывается с уполномоченным органом государственной власти Мурманской области при приемке Системы в промышленную эксплуатацию.

5.1.1.4 Привлекать предприятия и организации, осуществляющие деятельность на территории Мурманской области, к участию в Системе в качестве Участников (Банковских платежных субагентов, Поставщиков), способствовать распространению Системы в сфере пассажирских перевозок и совершенствовать качество предоставления услуг Пользователям Системы.

5.1.1.5 Расширять сферу использования (обслуживания) пластиковых ТК, в том числе путем достижения договоренностей и разработки порядка приема пластиковых ТК в иных информационно–учетных системах предприятий и организаций.

5.1.1.6 В случаях, когда Банковский платежный субагент не выполняет надлежащим образом свои обязательства, в том числе не исполняет свои обязательства перед Оператором (п. 5.2.), другими Участниками, не исполняет денежных обязательств, не вводит установленную Правилами информацию в надлежащий срок, Оператор вправе ограничить доступ Банковского платежного субагента к Системе до устранения допущенных им нарушений:

– ограничение Участника Оператором производится на основании направленного Оператором Участнику соответствующего официального уведомления Оператора с указанием причины ограничения доступа, срока устранения данных причин;

– в случае не устранения причин ограничения, в течение установленного в Официальном уведомлении Оператора срока, Оператор осуществляет ограничение доступа Участника к Системе до устранения им причин ограничения;

– ограничение Оператором доступа Участника к Системе не приостанавливает и не прекращает обязательства Участника перед Оператором и другими Участниками, возникшие до момента ограничения доступа Участника к Системе. При этом в отношении таких обязательств продолжают действовать нормы Правил, устанавливающие ответственность Участника за просрочку исполнения обязательства.

5.1.1.7 Получать от Поставщиков вознаграждение за организацию взаимодействия между участниками Системы и процессинговые услуги, на основании настоящих Правил и заключенных Поставщиками договорами.

5.1.1.8 Самостоятельно выдавать пластиковые ТК, являясь Банковским платежным агентом.

5.1.1.9 Реализовать технологическое обслуживание пластиковых ТК на условиях Правил.

5.1.1.10 В целях развития Системы предоставлять на возмездной основе право использования незанятого Приложением Оператора информационного пространства памяти пластиковых ТК для размещения информационных ресурсов третьих лиц в целях обслуживания пластиковых ТК в информационных системах третьих лиц, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области. Условия размещения и правила обслуживания пластиковых ТК во внешних информационных системах устанавливаются Оператором самостоятельно и не входят в предмет регулирования настоящих Правил.

5.1.1.11 В качестве Банковского платежного агента принимать от Пользователей денежные средства в целях увеличения остатка электронных денежных средств на Транспортных картах Пользователей для последующих расчетов за услуги/товары, оказываемые/поставляемые Поставщиками Пользователям.

5.1.1.12 На условиях Правил, договоров и дополнительных соглашений предоставить Поставщикам возможность обслуживания пластиковых ТК в Системе.

5.1.1.13 В соответствии с действующим законодательством расторгнуть договор с Участником, в случае невыполнения Участником требования Оператора об устранении допущенного нарушения, направив Участнику и Расчетному центру соответствующее уведомление, в письменной форме, с указанием причины расторжения, не менее чем за 30 (тридцать) рабочих дней до даты расторжения. При этом Участник обязан исполнить надлежащим образом и в полном объеме все свои обязательства перед Оператором и другими Участниками, возникшие до момента расторжения договора.

5.1.2. Оператор обязуется:

5.1.2.1 Соблюдать условия настоящих Правил, договоров и дополнительных соглашений, заключенных с Участниками в рамках Системы, добросовестно, своевременно и в полном объеме исполнять принятые на себя обязательства.

5.1.2.2 Организовывать и координировать информационное и технологическое взаимодействие в Системе в соответствии с настоящими Правилами.

5.1.2.3 В соответствии с порядком, определенным настоящими Правилами, осуществлять Процессинг на основании данных, полученных от Участников Системы, обеспечивать Участникам доступ к информации, обрабатываемой в Системе в соответствии с совместно определенными формами.

5.1.2.4 Осуществлять регистрацию пластиковых ТК в Системе.

5.1.2.5 Предоставить Участникам во временное пользование место на носителях информации Системы для размещения Справочников, программно–аппаратных комплексов Рабочих мест для технологического подключения рабочих мест Участника к Системе с целью информационно-технического взаимодействия Участников с Оператором. Неисключительное право использования программно–аппаратных комплексов Рабочих мест предоставляется Оператором Участнику только на время работы Участника в Системе в течение срока действия договора.

5.1.2.6 Обеспечить первоначальную установку программного обеспечения, демонстрацию его работоспособности, произвести при внедрении Системы первичное обучение навыкам работы и эксплуатации Системы ответственных представителей Поставщиков специалистами Оператора, и передать его в пользование специалистам Поставщиков.

5.1.2.7 Устранять обнаруженные нарушения в работе Системы, связанные с нарушением функционирования программно–аппаратного комплекса Системы.

5.1.2.8 Обеспечивать администрирование и техническую поддержку программно–аппаратного комплекса Системы.

5.1.2.9 Осуществлять техническую поддержку и сопровождение программно–аппаратных комплексов и программного обеспечения Рабочих мест, предоставленных Оператором Участникам в целевое пользование на период участия в Системе. Установка Рабочих мест и поставка необходимого оборудования осуществляется Оператором на основании отдельных заключенных с Участниками договоров.

5.1.2.10 При внедрении Системы, а также при изменениях в ее работе, передать Участникам Системы эксплуатационные и рабочие инструкции для всех Рабочих мест Участников, а также другую техническую документацию на оборудование и программное обеспечение, необходимые для работы в Системе.

5.1.2.11 Размещать заблаговременно в общедоступном режиме в сети интернет на сайте www.карта51.рф информацию о модернизациях Системы, а также иную информацию, имеющую значение для операционного функционирования Участников в Системе, а так же новые редакции Правил, с обязательным соблюдением условий раздела 7 настоящих Правил, с последующим обязательным направлением Оператором официального уведомления Поставщикам не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней.

5.1.2.12 Размещать информацию об изменении своего наименования, адреса и банковских реквизитов в общедоступном режиме в сети интернет на сайте www.карта51.рф заблаговременно, с последующим обязательным направлением Участникам официального уведомления Оператором, таким образом, чтобы указанные изменения не повлияли на исполнение Участником своих обязательств перед Оператором.

5.1.2.13 Возобновить работу участника в Системе после устранения Участником допущенного нарушения, в результате которого Оператор вынужден был ограничить доступ Участника к Системе, не позднее 10 (десяти) дней с момента предоставления таким Участником Оператору достаточных доказательств устранения допущенного нарушения.

5.1.2.14 На условиях Правил организовать обслуживание в Системе каждого Пользователя, изъявившего на то желание.

5.1.2.15 Обеспечить своевременность, правильность и полноту введения в Систему информации, полученной при идентификации пластиковых ТК, подключении Пользователя, а также при приеме денежных средств от Пользователя для пополнения пластиковых ТК. Своевременно вводить в Систему информацию в части, касающейся полномочий и функций Оператора, определенных настоящими Правилами, обеспечивать ее актуальность, достоверность и полноту, обеспечивать соблюдение установленного Системой формата и своевременность ввода данных, в том числе заполнение Справочников, Реестров пластиковых ТК и информации, позволяющей осуществить авторизацию.

5.1.2.16 Информировать Пользователей об изменении тарифов Поставщиков и Правил использования пластиковых ТК путем размещения соответствующей информации в Пунктах пополнения и в общедоступном режиме в сети интернет на сайте www.карта51.рф.

5.1.2.17 В целях предотвращения мошенничества включать пластиковые ТК в Блок–лист и блокировать возможность совершения операций с такой пластиковой ТК.

5.1.2.18 Обновлять Блок–лист пластиковых ТК на Рабочих местах Поставщиков в автоматизированном режиме каждый сеанс связи Транспортного терминала Поставщика с Системой.

5.1.2.19 Информировать через Систему в автоматизированном режиме (вывод на дисплей Транспортного терминала сообщения) сотрудника Поставщика, работающего с Транспортным терминалом, о блокировании пластиковых ТК Пользователя и невозможности осуществить регистрацию проезда и действовать в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом». В этом случае Пользователь обязан оплатить услуги наличными денежными средствами по установленному тарифу.

5.1.2.20 Вести учет распространения, обращения и изъятия из обращения пластиковых ТК.

5.1.2.21 Организовывать и осуществлять работу по претензиям Пользователей и отвечать за взаимодействие с другими Участниками Системы по рассмотрению и разрешению спорных ситуаций, связанных с обслуживанием Пользователей.

5.1.2.22 Оператор обязан принимать заявления Пользователей, поданные ими при возникновении споров, связанных с использованием пластиковых ТК, и в первый рабочий день после получения таких заявлений направлять их копии Расчетному центру посредством электронной почты, а также предоставить Пользователю возможность получать информацию о результатах рассмотрения поданных заявлений по письменному требованию Пользователя в срок не более 30 календарных дней со дня поступления таких заявлений к Оператору.

5.1.2.23 Доводить до сведения Пользователей информацию о преимуществах, предоставляемых Системой, правилах использования пластиковых ТК (Приложение 3), о местонахождении Пунктов пополнения (Приложение 1).

5.1.2.24 . Привлекать к работе в Системе новых Участников.

5.1.2.25 Организовать работу Колл-центра тел.: 8-800-200-60-05. (Приложение 6).

5.1.2.26 Оператор обязан ежедневно, по окончании Оперативного дня и не позднее 8 часов следующего дня, передавать Поставщику в электронном виде отчетные данные по выручке прошлого Оперативного дня по взаимно согласованной форме.

5.1.2.27 Оператор несет имущественную ответственность за сохранность информации о сборе выручки, поступающей на сервер Оператора, в соответствии и на условиях договора присоединения к Системе.

5.1.2.28 В полном объеме нести имущественные риски по возмещению возникших у Участников, Оператора убытков в результате обслуживания Банковских платежных субагентов, не зарегистрированных и /или заблокированных (внесенных в Блок-лист) в Системе карт.

5.1.2.29 Нести полную ответственность за действия своих сотрудников, уполномоченных на совершение операций в Системе, нарушающих данные Правила.

5.1.2.30 Доводить необходимую информацию до сведения Пользователя, обратившегося к Участнику и последствия несоблюдения Пользователем инструкций. (Приложение 3).

5.1.2.31 Наглядно обозначать Пользователям свое участие в Системе, в том числе размещать товарный знак обслуживания Системы таким образом, чтобы обеспечивалась его свободная видимость Пользователям в местах обслуживания пластиковых ТК и в транспортных средствах, а также рекламно-информационные материалы, связанные с работой Системы, в том числе предоставленные Оператором, и обеспечивать их доступность Пользователям для ознакомления по согласованию с транспортными предприятиями.

5.1.2.32 Уведомлять Поставщиков обо всех обнаруженных нарушениях и сбоях в работе Системы посредством факсимильной печати, электронной почты и телефонам ответственных лиц, указанных в договорах присоединения к Системе.

5.1.2.33 Вводить в Систему, установленную Правилами, Договором присоединения информацию в части, касающейся полномочий и функций всех Участников Системы, определенных настоящими Правилами и Договором присоединения, обеспечивать ее актуальность, достоверность и полноту, обеспечивать соблюдение формата и своевременность ввода данных, в том числе Справочников Системы, Файлов транзакций, информации о выданных кондукторам Транспортных терминалах и пр.

5.1.2.34 Регулярно знакомиться с изменениями, размещаемыми Поставщиками на официальных сайтах.

5.1.2.35 Оператор обязан составлять от имени Пользователя Распоряжения Расчетному центру на перевод денежных средств Поставщикам) за оказанные им услуги, в соответствии с Договором поручения (Приложение 4).

Направлять в Расчетный центр Реестры пополнения транспортных карт, Реестры списания с Транспортных карт, Распоряжения на перечисление денежных средств Поставщикам и Распоряжения на перечисление денежных средств Оператору, одновременно с Реестром списания с транспортных карт в объеме и в сроки, определенные договором присоединения Поставщика. Принимать от имени Поставщиков оплату за проезд банковскими платежными картами и осуществлять перевод получаемых денежных средств Поставщикам в сроки, установленные в п. 6.10. Правил.

5.1.2.36 Оператор обязан предоставить Расчетному центру денежные средства в сумме обеспечительного платежа, размер которого определяется Расчетным центром и согласовывается с Оператором путем обмена письмами, для их резервирования на банковском счете Оператора у Расчетного центра, а также предоставить Расчетному центру право списания денежных средств из суммы обеспечительного платежа на условиях заранее данного акцепта для осуществления своевременных расчетов в Системе в случаях, установленных Правилами Системы.

5.1.2.37 Организовать подключение пластиковых ТК к Системе через сеть Банковских платежных агентов.

5.2. Общие права и обязанности Поставщика и Банковского платежного субагента, Банковского платежного субагента.

5.2.1. Банковский платежный агент, Банковский платежный субагент, Поставщик имеют право:

5.2.1.1 Осуществлять свою деятельность на территории Мурманской области на условиях настоящих Правил.

5.2.1.2 Участвовать в информационном и технологическом взаимодействии в Системе в соответствии с договором и Правилами.

5.2.1.3 В одностороннем внесудебном порядке расторгнуть договор, направив Расчетному центру и Оператору уведомление в письменной форме и с указанием причины расторжения, не менее чем за 30 (тридцать дней) до даты расторжения. При этом Участник обязан исполнить надлежащим образом и в полном объеме все свои обязательства перед Расчетным центром и Оператором и другими Участниками, возникшие до момента расторжения договора.

5.2.2. Банковский платежный агент, Банковский платежный субагент, Поставщик обязуются:

5.2.2.1 Соблюдать условия настоящих Правил, договора, добросовестно, своевременно и в полном объеме исполнять принятые на себя обязательства в соответствии со статусом Участника.

5.2.2.2 Для начала работы в Системе организовать Рабочие места и обеспечить каналами связи (в зависимости от типа выбранного оборудования), необходимых для информационного и технологического взаимодействия в Системе, на основании отдельных заключенных с Оператором договоров.

5.2.2.3 Принять участие в установке полученных от Оператора во временное целевое использование программно-аппаратных комплексов Рабочих мест, для технологического подключения Рабочих мест участника к Системе с целью информационно-технического взаимодействия Участника с Оператором. Неисключительное право использования программно-аппаратных комплексов Рабочих мест предоставляется Оператором Участнику только на время работы Участника в Системе в течение всего срока действия договора.

5.2.2.4 Использовать программное обеспечение Системы, предоставленное в пользование Участнику, исключительно для работы данного Участника в Системе. Участник не вправе воспроизводить, распространять или модифицировать программное обеспечение Системы, в том числе переводить программное обеспечение с одного языка на другой, а также использовать программное обеспечение иным образом, чем установлено Договором присоединения и Правилами. Участник не вправе без предварительного согласия Оператора передавать или иным образом делать программное обеспечение Системы доступным третьим лицам.

5.2.2.5 Организовать обучение вновь приступивших к работе сотрудников, уполномоченных на совершение операций в Системе от имени Участника, работе с программно-аппаратным комплексом Системы на основании технической документации, предоставленной Оператором Участнику при подключении.

5.2.2.6 Нести полную ответственность за действия своих сотрудников, уполномоченных на совершение операций в Системе, в том числе, нарушающих данные Правила.

5.2.2.7 Нести все расходы по обслуживанию Рабочих мест Банковских платежных субагентов, Поставщиков, взаимодействующих с АСУОП МО, не связанные с функционалом Системы.

5.2.2.8 По согласованию с транспортными предприятиями наглядно обозначать Пользователям свое участие в Системе, в том числе размещать товарный знак обслуживания Системы таким образом, чтобы обеспечивалась его свободная видимость Пользователям в местах обслуживания пластиковых ТК и в транспортных средствах, а также рекламно – информационные материалы, связанные с работой Системы, в том числе предоставленные Оператором, и обеспечивать их доступность Пользователям для ознакомления.

5.2.2.9 Регулярно знакомиться с изменениями в Правилах, требованиях к Рабочему месту, размещаемыми Оператором на веб-сайте Системы в сети интернет по адресу: www.карта51.pф и дублируемыми Оператором на официальные электронные почтовые адреса Участников Системы.

5.2.2.10 Уведомлять Расчетный центр и Оператора об изменении своего наименования, адреса и банковских реквизитов.

5.2.2.11 Уведомлять Расчетный центр и Оператора обо всех обнаруженных нарушениях и сбоях в работе Системы.

5.2.2.12 Предварительно получить согласие Оператора на использование знака обслуживания Системы в целях иных, чем установлены договором.

5.2.2.13 Не позднее 5 (пяти) банковских дней с момента завершения осуществления своей деятельности в Системе (расторжения Договора) завершить проведение окончательных расчетов с Расчетным центром.

5.2.2.14 Подключать Пользователей к Системе, осуществлять пополнение пластиковых ТК Пользователей, отражая информацию о совершенных с пластиковыми ТК операциях в Системе.

5.2.2.15 Исключить доступ к информации должностным лицам, которые непосредственно не связаны с работой в Системе

5.2.2.16 Не допускать обслуживание (распространение и пополнение) карт, незарегистрированных в Системе или пластиковых ТК, внесенной в Блок-лист.

5.2.2.17 В полном объеме нести имущественные риски по возмещению возникших у Участников, Оператора убытков в результате обслуживания не зарегистрированных и /или заблокированных (внесенных в Блок-лист) в Системе карт.

5.2.2.18 При предъявлении пластиковых ТК обслуживать Пользователей Системы в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112 (ред. от 28.04.2015) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом», настоящими Правилами и установленными тарифами и размещенными в Системе Оператором.

5.2.2.19 Использовать для проведения операций по пластиковым ТК только исправное оборудование, предоставленное Оператором.

5.2.2.20 Ежемесячно, не позднее десяти рабочих дней с момента выставления Оператором счетов–фактур, производить сверку взаиморасчетов с Оператором.

5.2.2.21 Вводить в Систему, установленную Правилами, договором присоединения информацию в части, касающейся полномочий и функций Поставщика, определенных настоящими Правилами и договором присоединения, обеспечивать ее актуальность, достоверность и полноту, обеспечивать соблюдение формата и своевременность ввода данных, в том числе Справочников Системы, Файлов транзакций, информации о выданных кондукторам Транспортных терминалов и пр.

5.2.2.22 Ежедневно принимать от Оператора реестры пластиковых ТК, включенных в Блок-лист.

5.2.2.23 Поставщик обязуется оплачивать Оператору вознаграждение за организацию взаимодействия между участниками Системы и Процессинговые услуги. Размер оплаты определяется Оператором и Поставщиком и устанавливается Договорами и приложениями к ним.

5.2.2.24 Поставщик обязуется ежедневно выгружать из Транспортных терминалов в Систему информацию о регистрации с помощью пластиковых ТК проезда Пользователей.

5.2.2.25 В случае если Поставщик намерен отказаться от предоставления Пользователям услуг по перевозке, он обязан письменно уведомить об этом Оператора за 10 календарных дней до предполагаемой даты отказа от предоставления услуг.

5.2.2.26 Банковский платежный агент, Банковский платежный субагент обязуется осуществлять прием от Пользователей наличных денежных средств с использованием пластиковых ТК, сдавать эти денежные средства в полном объеме на свой специальный счет и перечислять их на счет, открытый у Расчетного центра не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления средств на специальный банковский счет.

5.2.2.27 Банковский платежный агент обязуется контролировать в соответствии с действующим законодательством исполнение Банковскими платежными субагентами своих обязательств по перечислению собранных за Операционный день денежных средств Пользователей, выявлять факты нарушения Банковскими платежными субагентами своих обязательств и Правил, и самостоятельно осуществлять действия по истребованию неполученных в срок денежных средств с Банковских платежных субагентов.

5.2.2.28 В момент совершения операции с пластиковой ТК выдать Пользователю документ, подтверждающий совершение операции, содержащий реквизиты БПА/БПСА, реквизиты пластиковой ТК Пользователя, наименование операции, времени ее совершения, а также суммы совершенного пополнения.

5.2.2.29 В случае, если Поставщик намерен отказаться от предоставления Пользователю услуг по перевозке (поставке товаров Пользователю), он обязан письменно уведомить об этом Оператора за 10 календарных дней до предполагаемой даты отказа от предоставления услуг.

В случае нарушения Поставщиком срока возврата указанных денежных средств, он обязан уплатить Расчетному центру штраф в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы несвоевременно перечисленных им денежных средств за каждый день просрочки начиная со дня, следующего за днем истечения срока для возврата денежных средств.

Поставщик также обязуется оплатить Оператору вознаграждение за оказанные в отчетном месяце услуги.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств в соответствии с действующим законодательством, настоящими Правилами.

6.2. Оператор не несет ответственность за нарушения в работе Системы и убытки у Участников, возникшие в следствии:

6.2.1. Неполноты или несвоевременности ввода Участником информации в Систему.

6.2.2. Обслуживания или использования Рабочего места Участника, или использования Участником программно-аппаратного комплекса Системы с нарушением переданных Оператором эксплуатационных и рабочих инструкций, а также несогласованной с Оператором модификации программного обеспечения Системы или установки на Рабочее место Участника несогласованного с Оператором дополнительного оборудования или программного обеспечения.

В случае установки нелегального программного обеспечения и отсутствия лицензионных антивирусных программ на рабочих местах Участника, Оператор не несет ответственности за некорректное выполнение функционала Системы.

6.2.3. Незаконного доступа к Системе неуполномоченного лица или воздействия на программное обеспечение Системы вирусной программы с Рабочих мест участников.

6.3. Все споры сторон, связанные с Договором или работой в Системе, должны быть урегулированы в досудебном (претензионном) порядке путем переговоров, если возникший спор невозможно разрешить путем переговоров в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента его возникновения, сторона, считающая свои права нарушенными, вправе передать его на рассмотрение Арбитражного суда Мурманской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Если иная мера ответственности не установлена Правилами, при нарушении Участником или Оператором срока уплаты любого установленного Правилами или тарифами Участника вознаграждения, сторона, которой причитается такое вознаграждение, вправе предъявить нарушителю требование об уплате пени в размере 1/300 ставки рефинансирования от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки вплоть до момента погашения задолженности, а нарушитель обязан оплатить обоснованное требование об уплате пени.

6.5. Оператор не несет ответственности за убытки, связанные с использованием карты без согласия Пользователя. Блокировка карты осуществляется в офисе Оператора в течение 24 часов. Возврату подлежат денежные средства по тарифам «Электронный кошелек», «Льготный электронный кошелек», находящиеся на ТК на момент ее блокировки.

7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Участники Системы освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение Участниками Системы принятых на себя обязательств, возникших вследствие событий чрезвычайного характера, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

7.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Участники Системы не могут оказать влияния и за возникновение которых они не несут ответственность, например, землетрясения, наводнения, ураганы и другие стихийные бедствия, войны, военные действия, пожары, а также постановления или распоряжения органов государственной власти и управления.

7.3. Участник Системы, который не в состоянии выполнить принятые на себя обязательства в силу возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязан немедленно информировать Оператора и других Участников Системы, чьи интересы могут быть нарушены, о наступлении таких обстоятельств, сообщить данные о характере обстоятельств, дать оценку их влияния на исполнение своих обязательств и сообщить возможный срок их исполнения. Оператор размещает данную информацию в Системе в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента ее получения.

8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

8.1. В случае отказа Пользователя Системы от оплаты проезда с использованием пластиковых ТК остаток денежных средств возвращается Пользователю Системы по его требованию.

8.2. Возврат возможен только для тарифа «Электронный кошелек».

8.3. Для возврата остатка денежных средств Пользователю Системы необходимо обратиться к Оператору с заявлением на возврат денежных средств в письменном виде с предъявлением:

- документа, удостоверяющего личность;
- заявления на составление расчетного документа Расчетным центром от имени пользователя Системы;
- банковскими реквизитами;
- чек с указанием номера пластиковой ТК.

В заявлении на возврат денежных средств указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Пользователя Системы;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- уникальный номер ТК «Карта 51»;
- возврат остатка денежных средств осуществляется только по безналичной системе;
- номер банковского счета, на который остаток средств может быть переведен, с указанием всех необходимых для перевода реквизитов в случае определения способа возврата остатка денежных средств с электронного средства платежа безналичными денежными средствами.

8.4. Оператор, получив заявление на возврат денежных средств, производит в течение одного рабочего дня блокировку пластиковой ТК, проверяет в течение трех рабочих дней информацию об остатке денежных средств на пластиковой ТК.

8.5. В случае если остаток денежных средств на пластиковой ТК отсутствует, Оператор отказывает Пользователю Системы в возврате денежных средств.

8.6. В случае наличия остатка денежных средств, Оператор в течение трех рабочих дней направляет заявление на возврат денежных средств Расчетному центру. Расчетный центр в течение трех рабочих дней с момента получения заявления на возврат денежных средств производит перевод денежных средств на банковский счет, указанный в заявлении на возврат остатка средств.

8.7. Пользователь получает денежные средства не более чем через 10 дней от даты подписания заявления.

8.8. В случае утраты пластиковой ТК возврат денежных средств, внесенных за пластиковый носитель в размере 150 руб. не осуществляется.

8.9. В случае утраты пластиковых ТК возврат денежных средств по тарифу «Электронный кошелек» осуществляется по пунктам 8.2. – 8.7.

8.10. Возврат остатка электронных денежных средств Пользователю - владельцу, Транспортной карты с тарифом Проездной билет не производится. В случае утраты денежные средства Пользователю не возвращаются. Пользователь может перенести действующий тариф на новую ТК.

9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

9.1. В целях развития, совершенствования и сохранения функциональности Системы, Оператор вправе вносить в Правила изменения технологического характера, по согласованию с Участниками Системы.

9.2. Оператор, с учетом развития технологических процессов, вправе с учетом внесения изменений в лицензионный договор, модернизировать Систему, в связи с чем, в соответствии с Правилами, определять и изменять требования к оборудованию рабочих мест и каналам связи, не изменяя в одностороннем порядке целей использования рабочих мест.

9.3. Изменения в документы, указанные в п. 9.1., 9.2. настоящих Правил, размещаются Оператором в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу www.карта51.рф не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до их вступления в силу, при наличии у Оператора соответствующей возможности.

9.4. В течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня согласования изменений Правил, Оператор обязан направить в адрес каждого Участника, а также в адрес уполномоченного органа государственной власти Мурманской области официальное уведомление оператора с указанием даты вступления в силу.

9.5. В случае если Участник не расторгает Договор по причине внесения Оператором изменений в Правила, в срок до момента вступления в силу соответствующих изменений, то Участник считается полностью акцептовавшим такие изменения с момента их вступления в силу, и с этого момента Участники и Оператор обязуются руководствоваться измененными Правилами.

10. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ В СИСТЕМЕ

10.1. БПА/БПСА перечисляет денежные средства Пользователей в Расчетный центр в сроки, установленные Договором о присоединении БПСА.

10.2. Оператор выплачивает БПСА агентское вознаграждение в размере и порядке, определенном в Договоре о присоединении БПСА.

10.3. Взаиморасчеты по тарифам:

10.3.1. «Электронный кошелек»/ «Льготный электронный кошелек».

Оператор на основании данных ЦОТТ формирует платежные поручения в Расчетный центр. Перевод денежных средств производится в установленный Договором срок с вычетом агентского вознаграждения Оператора.

10.3.2. «Единый социальный проездной билет»

Оператор на основании данных ЦОТТ с первый по последний день месяца формирует реестры поездок. Перевод денежных средств производится в установленный Договором срок с вычетом агентского вознаграждения Оператора.

10.3.3. Тарифы «Месяц» / «10 дней»

Оператор на основании данных ЦОТТ формирует платежные поручения в Расчетный центр. Перевод денежных средств производится в установленный Договором срок с вычетом агентского вознаграждения Оператора.

10.4. Перевозчики выплачивают Оператору вознаграждение за осуществление всех видов Транспортных транзакций при регистрации оплаты проезда (услуг или товаров) за безналичный расчёт или с использованием банковских платёжных карт, производимых при оказании услуг Пользователям с использованием Транспортных карт или других носителей Транспортного приложения.

10.5. Расчетный центр, в соответствии с условиями договора, перечисляет денежные средства Поставщикам после получения от Оператора, как Поверенного Пользователей, распоряжений на оплату оказанных Поставщиками услуг Пользователям и оказанных Оператором услуг Поставщикам. Расчетный центр подтверждает прием распоряжений к исполнению в день их получения и, после исполнения, направляет Оператору подтверждение исполнения в электронном виде.

10.6. Оператор выплачивает Расчетному центру вознаграждение за выполнение функций по ведению счетов Транспортных Карт и прием денежных средств от Пользователей, в целях увеличения остатка электронных денежных средств на счетах Транспортных карт.

ПУНКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ И ПОПОЛНЕНИЯ ПЛАСТИКОВЫХ ТК

1. Пункты реализации и пополнения размещены на сайте оператора карта51.рф в разделе «Пункты продажи».

ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ В АСУОП МО НА ПРОЕЗД И ПРОВОЗ БАГАЖА

1. При изменении тарифов на проезд и провоз багажа Поставщик обязуется за 10 (десять) дней предоставить информационное письмо об изменении тарифа по факсу (815-55)7-66-06 или на адрес электронной почты mail@kgilc.ru с досылкой оригинала почтовым отправлением, а также убедиться в получении информационного письма Оператором.

2. Тарифные сетки направляются в формате *.xls на адрес электронной почты mail@kgilc.ru с указанием наименования Поставщикаа, номера маршрута, стоимости проезда и провоза багажа.

3. Оператор обязан в течение 3 дней со дня предоставления информации внести изменения в тарифные планы и направить акт согласования тарифов, внесенных в Систему, Поставщику.

4. Поставщик обязан в течение 3 дней согласовать внесенные изменения в тарифные сетки, в случае внесения некорректной информации Оператор обязан в течение 1 дня внести изменения и направить повторно акт согласования Поставщику.

5. Оператор обязан разместить внесенные изменения в тарифные сетки на сайте www.карта51.рф в течение 1 дня после согласования с Поставщиком.

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТОЙ «КАРТА 51»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция вводится в действие с момента подписания акта о вводе в промышленную эксплуатацию и устанавливает порядок использования ТК «Карта 51».

1.2. ТК «Карта 51» распространяется через Пункты пополнения (Приложение 1).

1.3. «ТК «Карта 51» предназначена для оплаты услуг Поставщиков, предоставляемых Пользователям.

1.4. С момента получения ТК «Карта 51» Пользователь в полном объеме и безусловно соглашается с условиями настоящих Правил и обязуется их исполнять. Факт получения ТК «Карта 51» является подтверждением факта полного и безусловного согласия Пользователя с условиями настоящих Правил и является офертой Пользователя, данной Оператору на заключение договора поручения, а акцептом являются действия Оператора, обеспечивающие Пользователю ТК «Карта 51» доступ к услуге, предлагаемой в Системе Оператором.

1.5. ТК «Карта 51» предоставляет возможность оплаты услуг, в соответствии с утверждёнными тарифами, размещённых на интернет-сайте: www.карта51.рф.

1.6. Настоящее предложение, согласно пункту 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), является публичной офертой.

1.6.1. Настоящая оферта (далее – Оферта) вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу www.карта51.рф, и действует до момента отзыва Оферты Оператором.

1.6.2. Оператор вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты или отозвать ее. В случае изменения Оператором условий Оферты, изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу: www.карта51.рф, если иной срок не указан Оператором при таком размещении.

1.6.3. Моментом полного и безоговорочного принятия предложения Оператора заключить Договор (то есть акцептом Оферты), в соответствии с пунктами 1 и 3 статьи 438 ГК РФ, считается предоплата услуг Оператора.

1.6.4. Договор, заключенный посредством акцепта настоящей Оферты, регламентируется нормами гражданского законодательства о договоре присоединения (статья 428 ГК РФ) – поскольку его условия определены Оператором в настоящей Оферте и могут быть приняты любым лицом не иначе как путем присоединения к предложенному Договору в целом.

2. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ «КАРТА 51»

2.1. Для начала использования ТК «Карта 51» Пользователь должен обратиться в Пункт пополнения (Приложение 1) и, уплатив стоимость, получить ТК «Карта 51».

2.2. *Тариф «Электронный кошелек».*

2.2.1. Данный тариф предусматривает внесение денежных средств в произвольном размере, но не менее 1 руб. При совершении поездки с помощью ТК «Карта 51» списывается стоимость тарифа выбранного маршрута. Максимальная сумма пополнения Пользователем не должна превышать лимитов, определенных Федеральным Законом РФ от 27.06.2011 н. 161-ФЗ (ред. от 29.12.2014) "О национальной платежной системе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2015). Пополнение ТК «Карта 51» в целях увеличения остатка электронных денежных средств осуществляется в Пунктах пополнения (Приложение 1). Для этого Пользователь передает сотруднику Пункта пополнения денежные средства, а сотрудник Пункта пополнения производит запись на ТК «Карта 51» о размере принятых денежных средств и выдает Пользователю чек, подтверждающий их принятие.

2.2.2. Чек, подтверждающий пополнение ТК «Карта 51» рекомендуется сохранять.

2.2.3. Возврат денежных средств при тарифе «Электронный кошелек» возможен только в офисе Оператора по письменному заявлению в рамках пунктов 8.2. – 8.6. Правил.

2.2.4. При осуществлении проезда с использованием ТК «Карта 51» Пользователю необходимо предъявить ТК «Карта 51» Кондуктору, который зарегистрирует поездку и выдаст чек (билет Транспортного терминала).

2.2.5. В случае замены ТК «Карта 51» информация о неиспользованном остатке электронных денежных средств переносится на новую ТК «Карта 51».

2.2.6. ТК «Карта 51» не дает права на бесплатный провоз ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащей оплате. Для оплаты ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащую оплате, Пользователю необходимо повторно использовать ТК «Карта 51» или оплатить наличными денежными средствами.

2.2.7. Любой отказ в работе Системы, в том числе выход из строя ТК «Карта 51», не освобождает Пользователя от оплаты услуг, предоставляемых Поставщиком. В этом случае Пользователь обязан оплатить услуги наличными денежными средствами по установленному тарифу.

2.2.8. Пользователь обязан бережно обращаться с ТК «Карта 51».

2.3. *Тариф «10 дней АО Электротранспорт».*

2.3.1. Данный тариф предусматривает внесение денежных средств в размере равном стоимости проездного. Пополнение ТК «Карта 51» в целях записи тарифа осуществляется в Пунктах пополнения (Приложение 1). Для этого Пользователь передает сотруднику Пункта пополнения денежные средства, а сотрудник Пункта пополнения производит запись на ТК «Карта 51» о размере принятых денежных средств и выдает Пользователю чек, подтверждающий их принятие и запись выбранного тарифа.

2.3.2. Чек, подтверждающий пополнение ТК «Карта 51» рекомендуется сохранять.

2.3.3. Срок активации тарифа – 12 месяцев. Максимальный срок продления – 10 дней, следующие за текущим сроком действия.

2.3.4. Возврат денежных средств при тарифе «10 дней АО Электротранспорт» не производится. В случае утери карты тариф можно перенести на новую карту. Функция возможна только в офисе Оператора по письменному заявлению и при предъявлении чека с номером утерянной карты.

2.3.5. При осуществлении проезда с использованием ТК «Карта 51» Пользователю необходимо предъявить ТК «Карта 51» Кондуктору, который зарегистрирует поездку и выдаст чек (билет Транспортного терминала).

2.3.6. В случае замены ТК «Карта 51» информация о неиспользованном остатке тарифа переносится на новую ТК «Карта 51».

2.3.7. ТК «Карта 51» не дает права на бесплатный провоз ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащей оплате. Для оплаты ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащую оплате, Пользователю необходимо передать кондуктору наличные денежные средства.

2.3.8. Любой отказ в работе Системы, в том числе выход из строя ТК «Карта 51», не освобождает Пользователя от оплаты услуг, предоставляемых Поставщиком. В этом случае Пользователь обязан оплатить услуги наличными денежными средствами по установленному тарифу.

2.3.9. Пользователь обязан бережно обращаться с ТК «Карта 51».

2.4. *Тариф «месячный проездной».*

2.4.1. Данный тариф предусматривает внесение денежных средств в размере равном стоимости проездного. Пополнение ТК «Карта 51» в целях записи тарифа осуществляется в Пунктах пополнения (Приложение 1). Для этого Пользователь передает сотруднику Пункта пополнения денежные средства, а сотрудник Пункта пополнения производит запись на ТК «Карта 51» о размере принятых денежных средств и выдает Пользователю чек, подтверждающий их принятие и запись выбранного тарифа.

2.4.2. Чек, подтверждающий пополнение ТК «Карта 51» рекомендуется сохранять.

2.4.3. Первичная запись тарифа – с 1 по 18 числа на текущий месяц, с 19 по 31 число на следующий месяц.

Продление тарифа – любой день месяца. Максимальный срок продления – месяц, следующий за текущим.

2.4.4. Возврат денежных средств при тарифе «месячный проездной» не производится. В случае утери карты тариф можно перенести на новую карту. Функция возможна только в офисе Оператора по письменному заявлению и при предъявлении чека с номером утерянной карты.

2.4.5. При осуществлении проезда с использованием ТК «Карта 51» Пользователю необходимо предъявить ТК «Карта 51» Кондуктору, который регистрирует поездку и выдаст чек (билет Транспортного терминала).

2.4.6. В случае замены ТК «Карта 51» информация о неиспользованном остатке тарифа переносится на новую ТК «Карта 51».

2.4.7. ТК «Карта 51» не дает права на бесплатный провоз ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащей оплате. Для оплаты ручной клади, разрешенной к провозу и подлежащую оплате, Пользователю необходимо передать кондуктору наличные денежные средства.

2.4.8. Любой отказ в работе Системы, в том числе выход из строя ТК «Карта 51», не освобождает Пользователя от оплаты услуг, предоставляемых Поставщиком. В этом случае Пользователь обязан оплатить услуги наличными денежными средствами по установленному тарифу.

2.4.9. Пользователь обязан бережно обращаться с ТК «Карта 51».

3. ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

3.1. Сгибать, переламывать или иным способом изменять целостность и форму ТК «Карта 51», включая все способы воздействия, приводящие к повышенному физическому износу ТК «Карта 51».

3.2. Подвергать действию экстремально низких и/или высоких температур (ниже - 50° С и выше + 50° С), термической и химической обработке, воздействию электромагнитных полей и электрических разрядов, не связанных с технологией распространения и обслуживания ТК «Карта 51».

3.3. Наносить на Карту 51 металлосодержащие покрытия, экранирующие радиосигналы или помещать Карту 51 в чехлы или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы и не позволяющие обеспечить взаимодействие ТК «Карта 51» и терминалов при ее обслуживании.

3.4. Изменять дизайн и внешний вид ТК «Карта 51».

3.5. Использовать ТК «Карта 51» не по их прямому назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию информации, содержащейся на Карте 51, делать ее копии и дубликаты.

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ «КАРТА 51» И ПРИ ЕЁ УТРАТЕ

4.1. В случае обнаружения неполадок в работе ТК «Карта 51», необходимо неисправную Транспортную карту сдать в офис оператора.

4.2. В случае неисправности ТК «Карта 51», возникшей по вине Пользователя, а также в случае выхода из строя ТК «Карта 51» после истечения гарантийного срока (3 года) выдача новой ТК «Карта 51» взамен неисправной производится за счет Пользователя.

4.3. В случае неисправности ТК «Карта 51», возникшей не по вине Пользователя, выдача новой ТК «Карта 51» взамен неисправной производится бесплатно.

4.4. В случае утраты ТК «Карта 51» выдача новой ТК «Карта 51» производится за счет Пользователя.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. В случае возникновения претензий по обслуживанию ТК «Карта 51», Пользователю необходимо обратиться к оператору Колл-центра (информационно-консультационный центр) по тел.:8-800-200-60-05. Условия работы колл-центра размещаются в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу: www.карта51.рф. Оператор Колл-центра информирует Пользователя ТК «Карта 51» о месте нахождения и режиме работы Центра по обслуживанию ТК «Карта 51». Для обращения Пользователю необходимо иметь при себе ТК «Карта 51», а в случае ее изъятия в связи с неисправностью – документ, удостоверяющий личность.

5.2. В том случае, если замечания Пользователя касаются порядка деятельности Оператора, Пользователь может направить копию указанного заявления доступными для него средствами (электронной почтой, факсом) по адресу: e-mail: support@kgilc.ru, fax 8 (815-55) 7-66-06

5.3. Неурегулированные споры рассматриваются судебными органами в соответствии с действующим законодательством.

5.4. Настоящая Инструкция может быть дополнена и/или изменена в случае появления новых нормативных актов и/или внесения изменений в Систему.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае нанесения Системе и/или Участникам ущерба путем несанкционированного использования ТК «Карта 51», Пользователь несет ответственность и возмещает такой причиненный ущерб в полном объеме.

6.2. Поставщик несет ответственность перед Пользователем за правомерность установления тарифа на проезд и обязан размещать информацию о смене тарифа в своих транспортных средствах, на официальном сайте предприятия и в Пунктах пополнения.

ДОГОВОР ПОРУЧЕНИЯ МЕЖДУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ И ОПЕРАТОРОМ АСУОП МО

Пользователь, именуемый в дальнейшем «Доверитель» или «Пользователь» с одной стороны, и Оператор АСУОП МО – ОАО «Кольский геологический информационно-лабораторный центр», именуемое в дальнейшем «Поверенный» или «Оператор», с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ТЕРМИНОЛОГИЯ

1.1. «Автоматизированная система учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области» (далее – Система или АСУОП МО) – единое информационное пространство, предназначенное для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между участниками Системы (далее – «Участники») при оказании Пользователям услуг по перевозке в общественном пассажирском транспорте с использованием Транспортной карты. Условия и порядок функционирования Системы определены в Правилах работы Системы (далее «Правила»), являющимися неотъемлемой частью Договора. Правила размещены на официальном сайте Оператора по адресу: (www.карта51.рф).

1.2. Термины, используемые в Договоре, определены Правилами.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Доверитель поручает, а Поверенный обязуется совершить от имени и за счет Доверителя следующие юридические действия (далее - Поручение): представлять интересы Доверителя перед Расчетным центром при осуществлении последним безналичных расчетов, в том числе в форме перевода электронных денежных средств на условиях Правил и Договора.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Поверенный обязуется:

3.1.1. Исполнить Поручение Доверителя в соответствии с разделом 3 Договора.

3.1.2. Передавать от имени Доверителя распоряжения Расчетному центру на перевод электронных денежных средств с Электронной карты Доверителя с тарифным планом «Электронный кошелек» в пользу Поставщиков или на перевод остатка электронных денежных средств на Транспортной карте на банковский счет Доверителя (далее – Требования по оплате).

3.1.3. Требования по оплате составляются Поверенным в виде Реестра транзакций на основании данных полученных с Транспортных терминалов Поставщиков и фиксирующих факт проезда Пользователя на общественном транспорте на территории Мурманской области, а также на основании заявлений Доверителя о возврате остатка электронных денежных средств.

3.1.4. Поверенный обязуется от имени Доверителя составить и передать Расчетному центру в срок не позднее второго рабочего дня, следующего за днем получения данных, указанных в п. 3.1.3 Договора, Требования по оплате с указанием установленных Расчетным центром реквизитов, позволяющих Расчетному центру осуществить перевод электронных денежных средств Пользователя.

3.1.5. Поверенный обязуется получать от Расчетного центра подтверждение приема к исполнению и исполнения последним Требования по оплате предоставлять указанные подтверждения Пользователя не позднее рабочего дня, следующего за днем их исполнения, по письменному запросу Пользователя.

3.2. Доверитель обязуется принять от Поверенного все полученное при исполнении Поручения.

3.3. Доверитель обязуется соблюдать Правила пользования Транспортной картой пластиковых ТК.

3.4. Вознаграждение Поверенному по настоящему Договору не выплачивается.

4. ФОРС-МАЖОР

4.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору при возникновении непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, под которыми понимаются: запретные действия властей, гражданские волнения, эпидемии, блокада, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары или другие стихийные бедствия.

4.2. В случае наступления этих обстоятельств Сторона обязана в течение десяти дней уведомить об этом другую Сторону.

4.3. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более трех месяцев, то каждая Сторона вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке.

5. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

5.1. Договор вступает в силу с момента получения Пользователем Транспортной карты «Карта 51».

5.2. Договор заключен на неопределенный срок.

5.3. Все изменения и дополнения к Договору действительны, если совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Соответствующие дополнительные соглашения Сторон являются неотъемлемой частью Договора.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

6.1. Стороны будут стремиться к разрешению всех возможных споров и разногласий, которые могут возникнуть по Договору или в связи с ним, путем переговоров.

6.2. Споры, не урегулированные путем переговоров, передаются на рассмотрение суда в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Все уведомления, предусмотренные Договором, должны быть вручены под подпись либо направлены заказным письмом с уведомлением о вручении.

РЕГЛАМЕНТ ВНЕСЕНИЯ ДАННЫХ В АСУОП МО О КОЛИЧЕСТВЕ СОВЕРШЁННЫХ ПОЕЗДОК ПО ОТРЫВНЫМ КАТУШЕЧНЫМ БИЛЕТАМ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. На основании действующих Правил АСУОП МО Поставщикам необходимо предоставить Оператору Системы отчёт о количестве совершённых поездок пассажирами по отрывным катушечным билетам и расчёту ими за данную услугу наличными денежными средствами.

1.2. Формой отчёта является сводный Акт внесения данных в АСУОП МО (о количестве совершённых поездок по отрывным катушечным билетам) (Приложение № 5.1).

1.3. Сводный Акт внесения данных в Систему должен быть заполнен ответственным лицом и заверен подписью руководителя предприятия (организации) с печатью.

1.4.. При внесении данных в ячейки таблицы следует руководствоваться следующим:

- указать временной период, за который необходимо произвести внесение данных в АСУОП МО о количестве совершённых поездок;
- выбрать необходимое поле таблицы («ПРИГОРОДНОЕ СООБЩЕНИЕ», «ГОРОДСКОЕ СООБЩЕНИЕ») в зависимости от совершённых поездок на пригородных или городских маршрутах;
- в столбце «МАРШРУТ» указать номер маршрута транспортного средства, на котором были оказаны услуги за наличный расчёт пассажирам Поставщиком;
- в столбце «КОЛИЧЕСТВО ТРАНЗАКЦИЙ» указать количество отрывных катушечных билетов (штук) за наличный расчёт (в городском сообщении);
- в столбце «КОЛИЧЕСТВО ПАССАЖИРОВ» указать количество пассажиров, которым была оказана услуга за наличный расчёт с использованием отрывных катушечных билетов (в пригородном сообщении);
- в столбце «СТОИМОСТЬ УСЛУГИ» указать стоимость одной поездки в рублях согласно тарифному плану, утверждённого на данный период времени;
- в столбце «ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ» указать стоимость всех поездок в рублях согласно тарифному плану, утверждённого на данный период времени;
- в столбце «ОБЪЁМ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ» указать пассажирооборот (общая стоимость всех поездок в рублях делённая на стоимость проезда пассажиров за каждый километр пути согласно тарифному плану, утверждённого на данный период времени);
- в строке «ИТОГО» указывается суммарное значение данных в каждом столбце таблицы соответственно.

1.5. Направить **не позднее 17:00 второго рабочего дня каждого месяца** скан-копию сводного Акта с подписью руководителя предприятия (организации) с печатью на адрес электронной почты romanihinai@kgilc.ru. с копией на support@kgilc.ru.

1.6. Для оперативного и корректного внесения данных в Систему необходимо к скан-копии сводного Акта приложить файл данного документа в электронном виде (формат Microsoft Excel).

2. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ

2.1. Срок введения в АСУОП МО Оператором предоставленных данных Поставщиком составляет 1 (один) рабочий день с момента предоставления Поставщиком необходимой информации Оператору Системы.

ПРАВИЛА РАБОТЫ КОЛЛ – ЦЕНТРА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Колл-центр (информационно-консультационный центр) – справочно-информационная служба, занимающаяся обработкой входящих телефонных звонков от Клиентов и Пользователей. Сотрудник Колл-центра осуществляет взаимосвязь с Клиентами и Пользователями для получения ими необходимой информации, оказания им технических консультаций и оперативного решения возникших проблем.

1.2. Телефонные обращения Клиентов/Пользователей в Колл-центр подлежат аудиозаписи, количественному учету и регистрации.

1.3. Вопросы, обрабатываемые Колл-центром подразделяются на категории:

– техническая консультация (для сотрудников Системы (Агентов, сотрудников Поставщиков));

– консультативно-информационная консультация (для Клиентов/Пользователей).

1.4. В зависимости от возникших вопросов или запрашиваемой информации сотрудник Колл-центра для поиска и предложения оптимальных решений может перенаправить принятый вызов соответствующему специалисту, о чём предварительно проинформирует абонента.

1.5. Номер контактного телефона Колл-центра 8 (800)-200-60-05. Звонок по Мурманской области бесплатный.

2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

АСУОП МО – автоматизированная система учёта и оплаты проезда (далее «Система»).

Сотрудник Колл-центра – сотрудник информационно-консультационного центра, непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов.

Клиент – гражданское или юридическое лицо, обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Пользователь – Участник Системы – гражданское лицо (владелец Транспортной карты), обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Специалисты Системы–Участники Системы – специалисты по сбору и обработке информационных данных и технической поддержке оборудования, работающие в Системе.

Вызов – любое обращение Клиента/Пользователя в Колл-центр, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой, факсом или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Очередь – группа вызовов, которые в настоящий момент не могут быть обслужены из-за занятости Сотрудников Колл-центра и находятся «на удержании», ожидая обслуживания.

Система интерактивного речевого взаимодействия – интерактивное Голосовое Меню (IVR) – это система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Колл-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом с помощью тонального набора.

База знаний – логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности процесса анализа и заключений. База знаний может содержать актуальные решения, необходимые Сотруднику Колл-центра для решения вопросов, связанных с повторяющимися проблемами и ошибками.

3. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СОТРУДНИКА КОЛЛ-ЦЕНТРА

3.1. Сотрудник Колл-центра осуществляет следующие виды деятельности:

- вход в справочно-информационную систему;
- прием вызова;
- регистрация вызова;
- формирование запроса об информационной поддержке;
- консультативная поддержка Клиентов/Пользователей;
- поиск и предложение оптимальных решений, в связи с возникшими вопросами;
- предоставление всей нужной информации клиенту по услугам, тарифам, процедурам и акциям Системы;
- оформление заказов от Клиентов/Пользователей;
- работа с клиентскими жалобами и пожеланиями, их передача к соответствующим специалистам;
- ввод в базу данных полученной информации;
- формирование баз данных по различным направлениям;

3.2. Вход в справочно-информационную систему:

3.2.1. Перед началом работы Сотрудник Колл-центра должен войти в систему– ввести свой логический идентификатор и пароль.

3.3. Прием вызова:

3.3.1. Работа Сотрудника Колл-центра определяется алгоритмом распределения вызовов по свободным Сотрудникам Колл-центра и механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр.

3.3.2. Результатом приема вызова является:

- прием вызова свободным Сотрудником Колл-центра;
- формирование очереди;
- формирование Клиентом/Пользователем речевого сообщения;
- информирование Клиентов/Пользователей посредством интерактивного речевого взаимодействия.

3.3.3. Посредством интерактивного речевого взаимодействия, Клиент/Пользователь может получить справочную информацию:

- о режиме работы Системы;
- о перечне услуг, предоставляемых в рамках Системы;
- о порядке предоставления услуг;
- о маршрутах перевозок, участвующих в Системе;
- об адресах расположения территориальных Пунктов пополнения и приема предоплаты Пользователей за услуги перевозки и провоза багажа и режиме их работы;
- об адресах территориальных Социальных Центров обслуживания Пользователей Транспортных карт и режиме их работы;
- об адресах территориальных Центров обслуживания Пользователей Транспортных карт и режиме их работы;
- о видах Транспортных карт, реализуемых тарифов на них;
- об инструкциях пользования всех видов Транспортных карт;
- о размерах тарифных планов стоимости проезда в пассажирском транспорте общего пользования Поставщиков с использованием Транспортной карты.

3.3.4. При отсутствии необходимой Клиенту/Пользователю информации в системе автоинформирования Клиент/Пользователь может посредством интерактивного речевого взаимодействия связаться с Сотрудником Колл-центра или в случае, когда все Сотрудники Колл-центра заняты, ожидать ответа в автоматически формируемой очереди.

3.3.5. Оператор при подготовке ответа использует информацию, предоставленную Специалистами Системы, справочной информацией и базами знаний.

3.3.6. Свободный сотрудник Колл-центра принимает вызов Клиента/Пользователя и полно в пределах своей компетенции и возможностей доступной Базы знаний, справочной информации и информационных баз данных дает ответ на заданный вопрос или предоставляет интересующую информацию. В случае, когда ответ на вопрос не может быть найден исключительно собственными силами Сотрудника Колл-центра или ответ невозможно сформировать в данный, Сотрудник Колл-центра формирует информационный запрос и уведомляет Клиента/Пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

3.3.7. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр. При ожидании ответа на вызов Клиент/Пользователь имеет возможность:

- прослушать справочную информацию о работе Системы;
- прослушать объявления работы Системы;
- прослушать сообщение о расчетном времени ожидания ответа в очереди;
- переключиться на систему интерактивного речевого взаимодействия.

3.4. Регистрация вызова.

3.4.1. На основании данных, поступающих от Клиента/Пользователя, Сотрудник Колл-центра осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе Клиента/Пользователя в журнале регистрации и контроля за обращениями в Колл-центр.

3.4.2. Анонимные обращения (т.е. обращения без указания контактной информации абонента: ФИО, вид и номер Транспортной карты) регистрируются (записываются), но не обрабатываются.

3.5. Формирование информационного запроса.

3.5.1. При формировании информационного запроса Сотрудник Колл-центра сообщает Клиенту/Пользователю максимальный срок подготовки ответа. Для телефонных обращений Клиентов/Пользователей, поступивших в Колл-центр, устанавливаются следующие контрольные сроки подготовки ответа с учетом информации по информационному запросу:

- по вопросам неотложного характера (статус «Срочно») – в течение 15 минут;
- по вопросам долговременного контроля (статус «Контроль») – в течение одного рабочего дня.

3.5.2. Сотрудник Колл-центра устанавливает наиболее удобную для Клиента/Пользователя форму получения ответа на вопрос:

- электронная почта;
- устное сообщение по телефону, указанному Клиентом/Пользователем.

3.5.3. Руководитель отдела Колл-центра контролирует статус информационного запроса и сроки получения ответов по информационным запросам различной степени срочности.

3.5.4. При не возможности получения ответа в установленные сроки Сотрудником Колл-центра направляется Клиенту/Пользователю (указанным им способом) промежуточный ответ с указанием всех причин задержки формирования полного ответа на вопрос и ожидаемого сроков исполнения.

3.5.5. Сотрудник Колл-центра формирует ответ Клиенту/Пользователю с учетом полученной информации по запросу в пределах максимальных сроков подготовки ответа.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КОЛЛ-ЦЕНТР

4.1. Клиент/Пользователь, обратившийся в Колл-центр имеет возможность связаться с Сотрудником Колл-центра, оставить голосовое сообщение или найти ответ в системе интерактивного речевого взаимодействия, позвонив на ее номер.

4.2. В случае, если в системе интерактивного речевого взаимодействия Клиент/Пользователь не нашел ответ, то связавшись с Сотрудником Колл-центра или оставляя

голосовое сообщение Клиент/Пользователь должен сообщить свою контактную информацию (ФИО, вид и номер Транспортной карты, контактный телефон) и подробно изложить описание вопроса или проблемы. Для Агентов и сотрудников Поставщика – должность, номер маршрута, далее изложить описание вопроса или проблемы.

5. ГРАФИК РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА

5.1. Время работы Колл-центра с 9:30 до 16:00 часов в будни. Звонки, произведённые в нерабочее время, принимаются и регистрируются в режиме автоответчика с последующей обработкой и обратной связью со стороны оператора согласно графику работы бесплатной линии консультации.

5.2. Для повышения качества обслуживания на бесплатной линии консультации оператором Колл-центра производится запись разговора.

5.3. Информация о режиме работы Колл-центра размещена на Интернет-сайте по адресу: www.карта51.рф.